



# Vertaileva käytettävyyden arviointi

---

Kylä-Uuppo Rami

2013 Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu  
NA082

## Vertaileva käytettävyyden arviointi

Rami Kylä-Uppo  
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Toukokuu, 2013

Rami Kylä-Uuppo

### **Vertaileva käytettävyyden arviointi**

Vuosi	2013	Sivumäärä	45
-------	------	-----------	----

Vertaileva käytettävyyden arviointi on opinnäytetyö, jossa verrataan kahta samanlaista palvelua toisiinsa käyttäen Jacob Nielsenin tutkimusmenetelmää. Palvelut ovat BTJ Oy:n Extranet ja Kirjavälityksen Kirjaväylä, jotka ovat suunniteltu asiakkaita varten, että voivat selata tuotteita ja omia tilaustietojaan.

Työssä katsotaan kuinka palveluiden toiminnot eroavat toisistaan ja miten palvelut toimivat Jakob Nielsenin kymmenen heuristiikan eli epäformaalisien ratkaisu- ja tutkimusmenetelmien ajatustavalla. Palvelujen vertailu tapahtuu siten, että tutkitaan palveluiden eri ominaisuuksia käyttäjän näkökulmasta ja katsotaan niiden toimivuudet. Myös katsotaan, ovatko sivut esteettisiä, helppokäyttöisiä ja tehokkaita.

Kirjoittaja on ollut mukana luomassa yhtä kahdesta arvioitavasta järjestelmästä, joten työ sisältää kirjoittajan omia ajatuksia kehittämistyön ratkaisuihin ja päätöksiin.

Rami Kylä-Uuppo

**Comparative usability evaluation**

Year	2013	Pages	45
------	------	-------	----

---

Comparative usability evaluation is a thesis, where two similar types of services are compared to each other by using Jakob Nielsen's research method. The services are BTJ's Extranet and Kirjavälitys' Kirjaväylä, which have been designed for the customers so that they are able to browse products and their own order information.

The thesis describes how the services differ from each other and how they function under Jakob Nielsen's ten heuristics i. e. non-formalic solution and research methods attitude. The comparison of services is conducted in such a way that the various features of the services are examined from the user's point of view and also their functionalities. In addition, it is examined whether the pages are aesthetic, easy to use and effective.

The author has been involved in the process of creating one of the two estimates for a system; therefore the thesis report include the author's own ideas of development solutions and decisions.

Keywords      comparison, heuristic, usability, information service, nielsen

## Sisällys

Johdanto.....	6
1 Taustatietoja .....	7
1.1 BTJ Oy .....	7
1.2 Tekijätiimi .....	8
2 Käytettävyys .....	9
2.1 ISO 9241-11 .....	9
2.2 Jakob Nielsen .....	9
3 Tutkimus .....	10
3.1 Extranet .....	10
3.2 Kirjaväylä .....	21
4 Arviointi .....	29
4.1 Ulkoasu .....	29
4.2 Toiminnot .....	30
4.3 Suorituskyky .....	31
4.4 Heuristinen arviointi .....	31
5 Päätelmät .....	38
Lähteet .....	43
Kuvat .....	43
Liitteet .....	45

## Johdanto

Käytettävyyden tärkeys on noussut nykyajan teknologian ja tietoyhteiskunnan vanhetessa tärkeämmäksi ja vaaditummaksi. Digitaalisten ja analogisten palveluiden lisääntyessä on myös erilaisia käyttöliittymiä, jolloin syntyy monia erilaisia kokemuksia käyttäjille. Käytettävyys voi olla yksi suurimmista syistä miksi Applen iPhone, jotka käyttävät iOS-käyttöjärjestelmiä ovat suosittuja, kun taas Symbiania käyttävät Nokian puhelimet ovat olleet roimassa laskussa.

Internet-sivustojen käyttöliittymiin on 90-luvun ja vuosituhaten alun jälkeen panostettu huomattavasti enemmän kuin ennen. Käytettävyyden avulla halutaan saada yhä useampia käyttäjiä sivuille ja pidettyä heitä sivujen käyttäjinä, jotta he eivät vaihtaisi toiseen palveluun, jota on helpompi hallita. Tämä tuo lisää haasteita kehittäjille, joiden on otettava huomioon monet eri asiat, kuten eri kuvien, tekstien ja linkkien sijainnit, ulkonäkö ja toiminnallisuus.

Tässä työssä perehdytään BTJ Oy:n Extranet-palveluun, joka on luotu eri asiakkaita varten. Internet-sivustoa tullaan tässä työssä tarkastelemaan Jakob Nielsenin tutkimusmenetelmää käyttäen ja katsoen, miten palvelu selviytyy tarkastuksen jälkeen. Tutkimusmenetelmää käyttäen voidaan tutkia niin asioita, jotka olisivat muuten jääneet näkemättä ja myös toiselta kantilta.

Tarkoituksena on saada kaiken kattava ja laadukas tutkimus palvelusta, jotta voidaan nähdä onko palvelu täysin esteetön ja toimiva. Apuna myös käytetään muiden tutkijoiden näkemyksiä asiasta, jos on eroavaisuutta Jakob Nielsenin omaan tutkimusmenetelmään. Kirjoittaja itse tulee laittamaan omia henkilökohtaisia lisäyksiään, tilanteesta riippuen.

Tässä työssä tullaan ensin tutustumaan palveluun ja sen rakenteeseen ja toimintoihin ja yleisesti. Seuraavaksi tapahtuu itse tutkimus osa osalta käyttäen Jakob Nielsenin tutkimusmenetelmää katsoen jokainen osa-alue erikseen. Lopuksi tapahtuu palvelun yleinen arviointi ja lopputulos.

## 1 Taustatietoja

Tämä kappale sisältää taustatietoja yrityksistä, palveluista ja Extranetin tekijätiimistä, johon opinnäytetyön kirjoittaja on ollut osallisena.

### 1.1 BTJ Oy

Kansanvalistusseura, Suomen Kirjastoseura ja useat kirjastoalan aatteelliset yhdistykset perustivat yrityksen, joka tarjoaa palveluja ja tuotteita Suomen kirjastopalveluille. BTJ Finland Oy luotiin vuonna 1961 Kirjastopalvelu-nimellä (<http://www.btj.fi>, 2013). 1995 vuodesta lähtien yritys liittyi osaksi ruotsalaista BTJ Group-konsernia (josta Suomen Kirjastoseura omistaa edelleen 20 prosenttia) ja muuttui täten BTJ Finland Oy:ksi.

Päätuoteryhmät ovat kirjastoaineistonvälitys (kotimainen ja ulkomainen kirjallisuus, musiikki ja muu audiovisuaalinen materiaali, muovitus ja sidonta), luettelointi- ja tietokantapalvelut, Avain-kustantamo sekä BTJ Pron kirjasto- ja koulukalusteet sekä kirjastotarvikkeet. Lisäksi BTJ välittää koulukirjoja peruskouluille.

BTJ:n missiona on kehittää, tuottaa ja markkinoida palveluita ja tuotteita, jotka helpottavat kirjastojen ja koulujen toimintaa ja vapauttavat resursseja asiakaspalveluun ja muuhun ydin-toimintaan.

BTJ:n visiona on olla kirjastoalan ja muiden tietualan organisaatioiden arvostama oman alansa edelläkävijä ja merkittävin yhteistyökumppani. Palveluiden ja tuotteiden laadukkuus ovat tärkeä osa tämän vision ylläpitämistä ja toteuttamista. BTJ:n arvoihin kuuluvat mm. asiakaslähtöisyys, yhteistyö ja sen toimivuus, liiketoiminnallisuus ja kilpailullisuus, reiluus ja luovuus.

### 1.2 Kirjavälitys



Kuva 1- Kirjavälityksen aikajana

Kirjavälitys on suomalainen logistiikkayritys, joka toimittaa kirjat tuotteita mm. kauppoille, kirjastoille ja yrityksille. Muita palveluita ovat mm. hankintapalvelut. Kirjavälitys omistaa Suo-

men Pokkaritukun ja yrityksen toimitusjohtajana toimii Risto Romppainen. Liikevaihto on 58 miljoonaa euroa ja yrityksessä työskentelee 223 henkilöä keskimäärin.

Kirjavälityksen suurimmat perustajaosakkaat olivat WSOY, Otava, Suomalainen Kirjakauppa ja Akateeminen Kirjakauppa. Perustamisen tarkoituksena oli luoda Suomen yhteinen välityslieki, sillä ensimmäisen maailmansodan jälkeen kaikkien hintojen kallistumisen vuoksi säästöjä piti tehdä ja yhteinen välityslieki sekä säästäisi rahaa ja nopeuttaisi toimituksia runsaasti. 1930-luvun aikana yritys laajentui ja palveluihin sisältyi kotimaisten kustantajien kirjojen myyntiä mm. kirjakaupoille, kuten myös myyntiä lehtien vuosikertatilauksia ja irtonumeroita.

1970-luvulla Kirjavälitys siirtyi tietokoneaikakauteen, jolloin kaikki tilauksen käsittelyt, laskutukset, toimitukset ja varastojen seuranta muiden erilaisten asioiden ohella toteutui tietokoneiden kautta helpommin ja nopeammin. 1980-luvulla Kirjavälitys liittyi Kirja- ja Paperikauppojen liittoon ja solmittiin niin kutsuttu Haikon sopimus, jossa todettiin että Kirjavälityksen tehtävä on hyvin tärkeä alan palveluna ja tämän kehittäminen on hyödyksi niin kirjakaupoille kuin kustantajille.

1990-luvulla Kirjavälityksen palvelut alkoivat kiinnostaa kustantajia, erityisesti välitysmyyntipalvelut. Tietokoneiden käyttö on lisääntynyt ja niiden tärkeys vain suurentunut moneen potenssiin. Tämän vuoksi Kirjavälityksen kaltaiset palvelut, jotka tarjoavat palvelinratkaisuja niin varastoinnista kuin jakelusta. 90-luvun lamasta huolimatta oppikirjojen myynnin lisääntymisen yhteydessä Kirjavälitys selvisi, vaikka liikevaihto pienenikin.

### 1.3 Tekijätiimi

Projektissa oli monta henkilöä mukana eri tehtävissä, mutta eniten vastuussa olivat kolme Extranetin luonutta työharjoittelijaa sekä projektista vastuussa oleva johtohenkilö. Vastuuhenkilö valvoi projektin edistymistä ja katsoi, miten olisi parasta edetä kaikkien kerättyjen tietojen jälkeen. Kokouksia pidettiin hänen toimestaan n. kerran viikossa tahdilla, johon liittyi mukaan eri ihmisiä eri kerroilla, riippuen aiheesta mistä kokouksessa puhuttiin.

Itse Extranetin luontia tekivät kolme työharjoittelijaa, jossa kirjoittaja itse oli yhtenä jäsenenä kolmesta. Kaksi muuta olivat henkilöt nimeltään Tomi Juselius ja Matias Kalkkila, jotka työskentelivät samanlaisissa tehtävissä kuin kirjoittaja. Näihin tehtäviin lukeutui koodaus, sivuston ulkoasun luonti, yhtyeensopivaisuuden saaminen tietokantojen kanssa ja yleiset projektiin kuuluvat tehtävät kuten raportointi. Koodauspuolelta kirjoittaja ja Tomi olimme suurimmassa vastuussa, kun taas Matias hoiti sivujen ulkoasua. Tietokannoista vastuussa oli Tomi, myöhemmin oli kaikki kuitenkin mukana.



Eri henkilöitä oli mukana mm. kokouksissa katsomassa Extranetin edistymistä ja kehittymistä, jotta voidaan ottaa monia eri mielipiteitä monelta eri näkökulmalta. Kokouksissa oli mukana ATK-puolen henkilöitä, PR-henkilöstöä ja yleisesti sisällön valvojia tarkistamassa että sisältö oli virheetöntä.

## 2 Käytettävyys

Käytettävyys tarkoittaa yleisesti määriteltynä sitä, kuinka hyvin esimerkiksi palvelimen, laitteen tai tietokoneohjelman käyttöä voidaan hyödyntää käyttäjän haluttuihin tarkoituksiin. Kappaleessa esitetäänkin tärkeitä asioita, jotka liittyvät hyvään käytettävyyteen.

### 2.1 ISO 9241-11

ISO 9241-11 on standardi, joka määrittelee käytettävyyden olevan tehokas tapa käsitellä asiaa, sivua, laitteistoa jne. siten että tietyt käyttäjät voivat toteuttaa tai saavuttaa ennalta määritellyn asian tietynlaisessa ympäristössä. Toisin sanoen, standardi määrittelee miten käyttäjä voi helposti käyttää esim. Internet-sivustoa tehokkaasti ja hyödyntäen palvelua niin, että jää tyytyväinen olo. (ISO.org, 2013)

### 2.2 Jakob Nielsen

Voitaisiin sanoa, että Jakob Nielsen on yksi tunnetuimmista nimistä kaikista Internet-sivustojen käytettävyyden konsulteista. Nielsenin tuki Internet-sivujen kehitykselle on ollut suuri, joista yksi suurimmista avustuksista on nimeltään Nielsenin Laki, jossa määritellään suurkotikäyttäjien yhteysnopeuksien nopeutumisen joka vuosi n. puolella. Nielsen katsookin että on olemassa viisi eri tavoitetta hyvään Internet-palveluun. Nämä ovat; opittavuus (ettei ole liian suuri kynnyks sivuston käytössä), tyytyväisyys (sivuja on miellyttävä käyttää), tehokkuus (kaikki tarvittavat löytyvät tehokkaasti), muistettavuus (ensimmäisen käynnin jälkeen sivut ovat tutut) ja esteettimäisyys (virheiden määrä on mahd. pieni ja informaatio on luotettava).

#### 2.2.1 Nielsenin heuristiikka

Nielsenin luoma 10 heuristiikan evaluaatio on niin sanotusti ”helppo, nopea ja ruma” tapa arvioida palvelun käyttöliittymää. Nämä eivät anna tarkkoja ohjeita miten tulisi arvioida palvelua ja lukija joutuu itse tulkitsemaan mitä kaikki kymmenen heuristiikkaa tarkoittavat tarkemmin. Heuristiikkoihin tutustuminen auttaa tutkijaa keskittymään jokaiseen osa-alueeseen joka vaikuttaa käyttäjän käyttökokemukseen, mutta yksityiskohdat saattavat jäädä piiloon, jos ei ole kokeneempi tutkija. Nielsenin heuristiikat noudattavat hänen omaa tutkimustapaan-

sa esim. mille alueille on tärkeää keskittyä muita enemmän ja minkälaisia asioita ei ole hyvä jättää huomioimatta jne.

### 2.2.2 Tutkimusmenetelmä

Palveluita tutkittiin käyttäen Jakob Nielsenin tutkimusmenetelmiä ja 10:tä heuristiikkaa, kuten myös kirjoittajan omaa tietämystä ja näkemystä.

## 3 Tutkimus

Tutkimus- kappaleessa tutustumme palveluiden jokaiseen sivustoon erikseen. Ruudunkaappaukset ovat esillä näyttämässä, millaisia sivujen ulkoasut näyttävät ja antavat paremman kuvan toiminnosta.

### 3.1 Extranet

Extranet on BTJ Oy:lle luotu palvelu, jonka käyttäjäkuntana ovat yrityksen asiakkaat. Tämän palvelun avulla käyttäjät voivat katsoa tilaukset, niiden tilat ja muut yleiset tiedot, kuten tilauspäivä, hinta jne. Palvelun avulla voi myös tutustua tuotteisiin ja niiden tietoihin, mahdollisiin alennuksiin ja omaan tilaushistoriaan.

#### 3.1.1 Sisään kirjautuminen



Käyttäjänimi

Salasana

Ensimmäinen sivu joka esiintyy kun siirtyy palveluun. Sivun on hyvin yksinkertainen, joka sisältää vain kuvassa olevat asiat, eli logo, käyttäjänimen ja salasanan kirjoituslaatikot ja sisään kirjautumisnappi.

### 3.1.2 Pääsy kielletty



**Pääsy kielletty!**

**Ole hyvä ja kirjaudu sisään.**

Klikkaa [tästä](#) siirtyäksesi takaisin etusivulle

Jos ei kirjaudu sisään oikeilla tunnuksilla, esiintyy kuvassa oleva ilmoitus. Tämä ilmoitus tulee myös silloin, jos istunto on vanhentunut. Takaisin sisään kirjautumisikkunaan pääsee painamalla kuvassa olevaa linkkiä.

### 3.1.3 Ajankohtaista



Olet kirjautunut sisään käyttäjänä

- ▶ AJANKOHTAISTA
- ▶ TILASTOT
- ▶ KAMPANJAT
- ▶ TOIMITUSSEURANTA
- ▶ TILAUSHISTORIA
- ▶ AVOIMET TILAUKSET
- ▶ TUOTEHAKU
- ▶ SALASANA
- ▶ PALAUTE
- ▶ KIRJAUDU ULOS

[Ohje](#)




#### Ajankohtaista

**Ruotsinkielinen Ekstranet** - lähetetty 28.03.2012

BTJ Ekstranetin käyttöliittymä on nyt myös ruotsinkielinen. Kieltä voi vaihtaa lippumerkintää painamalla. Otamme mielellämme vastaan palautetta palvelun toiminnasta osoitteeseen: [asiakaspalvelu@btj.fi](mailto:asiakaspalvelu@btj.fi)

BTJs användargränssnitt finns nu även på svenska. Val av språk sker genom att trycka på flaggan. Vi tar gärna emot respons angående tjänstens funktion på adressen: [asiakaspalvelu@btj.fi](mailto:asiakaspalvelu@btj.fi)

---

1 [2](#) [3](#) [4](#) [5](#) [6](#) [7](#) [8](#) [9](#) [10](#) [11](#) [12](#) >> [Vanhemmat](#)

Onnistuneen sisään kirjautumisen jälkeen avautuu Ajankohtaista- ikkuna, jossa tapahtuu sivuihin liittyvät ilmoitukset. Kaikki ilmoitukset ovat käyttäjien nähtävinä, jolloin voi helposti ilmoittaa kaikille esim. uusista muutoksista tai ongelmista. Tätä ulkoasua käytetään jokaisella sivulla tässä palvelussa.

### 3.1.4 Tilastot



Olet kirjautunut sisään käyttäjänä

- AJANKOHTAISTA
- TILASTOT**
- KAMPANJAT
- TOIMITUSSEURANTA
- TILAUSHISTORIA
- AVOIMET TILAUKSET
- TUOTEHAKU
- SALASANA
- PALAUTE
- KIRJAUDU ULOS

Ohje

#### Yhteenveto tilauksista

**Tilauksessa**

<b>Määrä (kpl)</b>	<b>Yhteensä (€)</b>
724 <a href="#">Tilauksrivia</a>	16057.61 <a href="#">Tuoteryhmittäin</a>

---

**Lokerossa**

<b>Määrä (kpl)</b>	<b>Yhteensä (€)</b>
22 <a href="#">Tilauksrivia</a>	464.01 <a href="#">Tuoteryhmittäin</a>

---

**Tänä vuonna toimitetut**

<b>Määrä (kpl)</b>	<b>Yhteensä (€)</b>
1769 <a href="#">Tilauksrivia</a>	38094.33 <a href="#">Tuoteryhmittäin</a>

Tilastot- sivulla on käyttäjätilin tilaustiedot. Voi yksinkertaisesti ja helposti tutustua kaikkiin tilaustietoihin lähtien niistä jotka ovat jo tilauksessa, jotka ovat lokerossa ja jotka ovat jo toimitettu. Linkkejä painamalla voi tutustua yksittäisten tilausten tietoihin, mm. hinta ja toimitusaika.

### 3.1.5 Tilauksessa olevat tilaukset



Olet kirjautunut sisään käyttäjänä

- AJANKOHTAISTA
- TILASTOT**
- KAMPANJAT
- TOIMITUSSEURANTA
- TILAUSHISTORIA
- AVOIMET TILAUKSET
- TUOTEHAKU
- SALASANA
- PALAUTE
- KIRJAUDU ULOS

Ohje

#### Tilauksessa olevat tilaukset

Näytä 100 tulosta

Haku:

PDF Excel

« Edellinen 1 2 3 4 5 Seuraava »

Tuotenumero	Nimeke	Tekijä	Tuoteryhmä	Määrä	Summa	Tilauspvm.	Status
<a href="#">9789522680396</a>	Oikea oppi	Chesterton, G. K.	Muut suomalaiset kustantajat	1	11.50	2012-09-10	Tilauksessa, ilmestyy 09/2012
<a href="#">9789525964400</a>	Neijäs kuolemansynti	Niinenmaa, Jussi	Muut suomalaiset kustantajat	1	20.00	2012-09-10	Tilauksessa, ilmestyy 09/2012
<a href="#">9789522680457</a>	Tuberkuloosifragmentit	Kafka, Franz	Muut suomalaiset kustantajat	1	10.34	2012-09-10	Tilauksessa, ilmestyy 09/2012
<a href="#">9789525503685</a>	Itsemurhan filosofia	Kilpeläinen, Tapani	Muut suomalaiset kustantajat	1	29.30	2012-09-10	Tilauksessa
<a href="#">9789526777207</a>	Suuret synnit	Shams ad-Din Muhammad Ibn Uthman adh-Dhababi	Muut suomalaiset kustantajat	1	16.36	2012-09-10	Tilauksessa, pidempi toimitusaika
<a href="#">9789525708844</a>	Planeetta Maa käsissämme	Alhonen, Pentti	Muut suomalaiset kustantajat	1	10.69	2012-09-10	Tilauksessa, ilmestyy 10/2012
<a href="#">9789525637175</a>	Sydämeni neuvoja	Dalai Lama XIV	Muut suomalaiset kustantajat	1	5.78	2012-09-10	Tilauksessa
<a href="#">9789525697506</a>	Petos ja itsepetos	Trnvers, Robert	Muut suomalaiset kustantajat	1	28.90	2012-09-10	Tilauksessa, ilmestyy 12/2012

Nykyisten tilausten tilat voidaan nähdä siirtymällä Tilauksessa- olevaan tilausrivilinkkiin. Jo- kaisesta tilauksessa olevasta tilauksesta voi nähdä tarkemmat tiedot, mm. koska tuote ilmestyy tai tilauspäivämäärä. Tuotenumeroa painamalla aukeaa tuoteikkuna, jossa on itse tuot- teesta huomattavasti enemmän tietoa.

### 3.1.6 Tilauksessa olevat tilaukset tuoteryhmittäin

Tilauksessa olevat tilaukset tuoteryhmittäin		
PDF Excel		
« Edellinen 1 Seuraava »		
Tuoteryhmä	Määrä	Summa
Dvd:t/blu-ray:t	3	35.06
Englanninkieliset kirjat	10	181.61
Erikoiskirjat	3	46.89
K-oppikirjat	40	1222.66
Kielikurssi- ja moniviestinäänitteet/dvd:t	15	490.86
Muut suomalaiset kustantajat	488	10541.97
Muut vieraskieliset kirjat	6	325.46
Ruotsalaiset kirjat	1	25.81
Suuret kustantajat	136	2653.72
Äänikirjat	22	533.57
Näytetään 1 - 10 tulosta 10 tuloksesta		
« Edellinen 1 Seuraava »		

Tilauksessa olevat tilaukset tuoteryhmittäin- linkkiä painamalla avautuu kaikki nyt tilauksessa olevien tiedot yleisesti. Informaatiota on jokaisen tuotetyypin tilausmäärästä ja yhteissummasta, jolloin voi helposti katsoa kuinka paljon on kulutettu mihinkin tuotetyyppiin eniten. Jos tuotetyppejä esiintyy enemmän kuin kymmenen kappaletta, syntyy uusi sivu.

### 3.1.7 Lokerossa olevat tilaukset

B

T

J

Olet kirjautunut sisään käyttäjänä

» AJANKOHTAISTA

» TILASTOT

» KAMPANJAT

» TOIMITUSSEURANTA

» TILAUSHISTORIA

» AVOIMET TILAUKSET

» TUOTEHAKU

» SALASANA

» PALAUTE

» KIRJAUDU ULOS

Ohje



Lokerossa olevat tilaukset

Näytä 100 tulosta

Haku:

PDF Excel

« Edellinen 1 Seuraava »

Tuotenumero	Nimeke	Tekijä	Tuoteryhmä	Maara	Summa	Tilauspvm.	Status
9789525823264	Navigoi oikein käytettävyyden vesillä	Jokela, Timo	Muut suomalaiset kustantajat	1	17.86	2012-09-10	Lokerossa, lähtee 17.09.2012
9789525928327	Näyttämöillä työyhteisö	Kasslin-Pottier, Hannele	Muut suomalaiset kustantajat	1	30.75	2012-09-04	Lokerossa, lähtee 17.09.2012
9789511223153	Hyvin menee!		K-oppikirjat	1	27.75	2012-09-04	Lokerossa, lähtee 17.09.2012
9789525030471	Värikartta	Manninen, Kirsti	Muut suomalaiset kustantajat	1	29.42	2012-08-30	Lokerossa, lähtee 17.09.2012
9789529307555	Kärrytietä kotiin	Hannula, Irma	Muut suomalaiset kustantajat	1	19.77	2012-08-30	Lokerossa, lähtee 17.09.2012
9789526762562	Töllin tyttö	Tölli-Kalinina, Eila	Muut suomalaiset kustantajat	1	20.23	2012-08-30	Lokerossa, lähtee 17.09.2012
9789516095519	Lennessa	Meriluoto-Jaakkola, Marjo	Muut suomalaiset kustantajat	1	23.87	2012-08-30	Lokerossa, lähtee 17.09.2012
9789525170733	Valkoinen kuolema	Sarjanen, Petri	Muut suomalaiset kustantajat	1	15.89	2012-08-30	Lokerossa, lähtee 17.09.2012

### 3.1.8 Lokerossa olevat tilaukset tuoteryhmittäin

Lokerossa olevat tilaukset tuoteryhmittäin		
PDF  Excel		
« Edellinen 1 Seuraava »		
Tuoteryhmä	Määrä	Summa
K-oppikirjat	4	98.26
Muut suomalaiset kustantajat	15	306.46
Suuret kustantajat	3	59.29
Näytetään 1 - 3 tulosta 3 tuloksesta		
« Edellinen 1 Seuraava »		

### 3.1.9 Toimitetut tilaukset

Toimitetut tilaukset							
Näytä 100 tulosta			Haku:				
PDF  Excel			« Edellinen 1 2 3 4 5 Seuraava »				
Tuotenumero	Nimeke	Tekija	Tuoteryhmä	Määrä	Summa	Tilauspvm.	Status
<a href="#">9789522354587</a>	Nysse tulee, nysse menee!	Frears, Seija	Muut suomalaiset kustantajat	1	47.39	2012-08-30	Toimitettu, lähtenyt 03.09.2012
<a href="#">9783954020058</a>	Michel Europa-Katalog 2012/2013		Muut vieraskieliset kirjat	1	51.55	2012-08-29	Toimitettu, lähtenyt 10.09.2012
<a href="#">9513739694</a>	Suomen kansallisfilmografia		Muut suomalaiset kustantajat	1	51.43	2012-08-29	Toimitettu, lähtenyt 10.09.2012
<a href="#">9513739708</a>	Suomen kansallisfilmografia		Muut suomalaiset kustantajat	1	51.43	2012-08-29	Toimitettu, lähtenyt 10.09.2012
<a href="#">9789525666762</a>	Pikku-postilla	Liuhto, Sami	Muut suomalaiset kustantajat	1	7.17	2012-08-29	Toimitettu, lähtenyt 03.09.2012

### 3.1.10 Toimitetut tilaukset tuoteryhmittäin

Tilatut tilaukset tuoteryhmittäin		
PDF Excel		
« Edellinen 1 Seuraava »		
Tuoteryhmä	Määrä	Summa
BTJ:n/Avaimen ammattikirjallisuus	7	209.35
Dvd:t/blu-ray:t	7	232.95
Englanninkieliset kirjat	94	1748.25
Erikoiskirjat	7	99.23
K-oppikirjat	151	4496.98
Kartat ja muu erikoisaineisto	15	202.93
Kielikurssi- ja moniviestinäänitteet/dvd:t	16	563.20
Muut suomalaiset kustantajat	1082	22895.87
Muut vieraskieliset kirjat	2	65.67
P-oppikirjat	1	22.84
Ruotsalaiset kirjat	3	71.81

### 3.1.11 Kampanjat

Kampanjat			
Näytä 100 tulosta Haku:			
PDF Excel			
« Edellinen 1 Seuraava »			
Kampanjanumero	Kampanja	Alkupvm.	Loppumispvm.
T120928	BTJ Kirjo 2012 : 16a	2012-09-10	2012-09-27
T120929	BTJ Kirjo 2012 : 16b	2012-09-10	2012-09-28
T120930	BTJ Kirjo 2012 : 16c	2012-09-10	2012-09-29
T120914	BTJ Kirjo 2012 : 15a	2012-08-18	2012-09-16
T120915	BTJ Kirjo 2012 : 15b	2012-08-18	2012-09-16
T120916	BTJ Kirjo 2012 : 15c	2012-08-18	2012-09-16
T131231	Ostotuki 2011	2012-08-07	2012-09-15
T141231	Ostotuki 2012	2012-08-07	2012-09-15
Näytetään 1 - 8 tulosta 8 tuloksesta			
« Edellinen 1 Seuraava »			

Kampanjat- sivulla voi tutustua nyt toiminnassa oleviin kampanjoihin, jotka kertovat mihin tuotteihin kampanjat liittyvät ja millä ajalla ne ovat voimassa.

### 3.1.12 Toimitusseuranta

Seurantakoodi	
Näytä 100 tulosta	Haku: <input type="text"/>
PDF Excel	« Edellinen 1 Seuraava »
Lähetyspäivämäärä	Koodi
2012-09-09	<a href="#">JFI60258</a>
2012-09-09	<a href="#">JFI60258</a>
2012-09-09	<a href="#">JFI60258</a>
2012-09-09	<a href="#">JFI60258</a>
2012-09-09	<a href="#">JFI60258</a>
2012-09-09	<a href="#">JFI60258</a>
2012-09-09	<a href="#">JFI60258</a>
2012-09-02	<a href="#">JFI60258</a>
2012-09-02	<a href="#">JFI60258</a>
2012-09-02	<a href="#">JFI60258</a>
2012-09-02	<a href="#">JFI60258</a>
2012-08-26	<a href="#">JFI60258</a>
2012-08-26	<a href="#">JFI60258</a>

Toimintaseurannassa voi seurata tilausten postitustilannetta. Oikealla olevissa seurantakoo- deissa on valmiina linkit suoraan niiden seurantoihin, jolloin voi seurata tilausten kuljetuksen tilan.

### 3.1.13 Tilaushistoria

Tilaushistoria					
Näytä 100 tulosta	Haku: <input type="text"/>				
PDF Excel	« Edellinen 1 2 3 4 5 Seuraava »				
BTJ tilausnumero	Tilausrivien määrä	Viite	Yht. summa	Tilauspvm.	Status
<a href="#">3020179</a>	15		326.66	2012-09-10	Tilauksessa
<a href="#">3019980</a>	1		12.31	2012-09-10	Tilauksessa
<a href="#">3019979</a>	20		363.22	2012-09-10	Tilauksessa
<a href="#">3019977</a>	19		348.41	2012-09-10	Tilauksessa
<a href="#">3017772</a>	1		15.92	2012-09-05	Tilauksessa
<a href="#">3016712</a>	1		27.75	2012-09-04	Tilauksessa
<a href="#">3016598</a>	1		14.06	2012-09-04	Tilauksessa
<a href="#">3016378</a>	2		58.50	2012-09-04	Tilauksessa
<a href="#">3015275</a>	1		34.68	2012-08-31	Tilauksessa
<a href="#">3015213</a>	1		26.68	2012-08-31	Tilauksessa
<a href="#">3014121</a>	1		23.28	2012-08-30	Tilauksessa
<a href="#">3014120</a>	1		80.16	2012-08-30	Tilauksessa

Tilaushistoria näyttää tilauskertojen tuotteiden ja summan määrän ja koska tilattu. Tämän avulla on helppo seurata, millaisia tilauksia on tehty milläkin tilauskerralla. BTJ tilausnume- roa painamalla siirrytään tilauksen tietoihin.



## 3.1.14 Tilauksen tiedot

BTJ

Olet kirjautunut sisään käyttäjänä

AJANKOHTAISTA

TILASTOT

KAMPANJAT

TOIMITUSSEURANTA

TILAUSHISTORIA

AVOIMET TILAUKSET

TUOTEHAKU

SALASANA

PALAUTE

KIRJAUDU ULOS

Ohje

Tilauksen tiedot

BTJ tilausnumero

Tilausrivien määrä

Yht. summa

Tilauspvm.

Status

3020179

15

326.66

2012-09-10

Tilauksessa

Näytä 100 tulosta

Haku:

PDFExcel

« Edellinen1Seuraava »

Rivi	Tuotenumero	Nimeke	Tekijä	Maara	Rivisumma	Status
11	9789521419416	Pida projekti hallinnassa	Ruuska, Kai	1	36.53	Tilauksessa, ilmestyy 10/2012
4	9789529304097	Kulttuurista liiketoimintaa	Juurakko, Arto	1	31.38	Tilauksessa, pidempi toimitusaika
7	9789529971213	Lapsen hyvä kuntoutus käytännössä	Launiainen, Helena	1	29.94	Tilauksessa, pidempi toimitusaika
13	9789525697582	17 yhtaloa, jotka muuttivat maailman	Stewart, Ian	1	28.90	Tilauksessa, ilmestyy 12/2012
6	9789515849441	Opas Suomen luontoon	Koskimies, Pertti	1	27.63	Tilauksessa
10	9789526308401	Tehoa työelämän viestintään	Lohtaja-Ahonen, Sirke	1	24.77	Tilauksessa
12	9789524952453	Johtamisopit Suomessa	Seeck, Hannele	1	24.28	Tilauksessa
9	9789525519242	Huomenna olin aina leijona	Lauveng, Arnhild	1	22.54	Tilauksessa

Tilauksen tiedoista näkee tarkemmin tilaukserran yksittäiset tuotteet. Täältä löytyvät tarvittavat tiedot, kuten ilmestyspäivä, hinta, tekijä jne. ja yksityiskohtaisempaan tuotteen informaatioon pääsee tuotenumero- linkkejä pitkin. Ylhäällä voi vielä nähdä mihin BTJ tilausnumeroon nämä tilaukset liittyvät ja yhteismäärä kaikista.

## 3.1.15 Avoimet tilausrivit

Avoimet tilausrivit						
Näytä 100 tulosta			Haku:			
PDF Excel			« Edellinen 1 2 3 4 5 Seuraava »			
Tuotenumero	Nimeke	Tekijä	Maara	Summa	Tilauspvm.	Status
<a href="#">9789522680396</a>	Oikea oppi	Chesterton, G. K.	1	11.50	2012-09-10	Tilauksessa, ilmestyy 09/2012
<a href="#">9789525964400</a>	Neijäs kuolemansynti	Niinenmaa, Jussi	1	20.00	2012-09-10	Tilauksessa, ilmestyy 09/2012
<a href="#">9789522680457</a>	Tuberkuloosifragmentit	Kafka, Franz	1	10.34	2012-09-10	Tilauksessa, ilmestyy 09/2012
<a href="#">9789525503685</a>	Itsemurhan filosofia	Kilpeläinen, Tapani	1	29.30	2012-09-10	Tilauksessa
<a href="#">9789526777207</a>	Suuret synnit	Shams ad-Din Muhammad Ibn Uthman adh-Dhahabi	1	16.36	2012-09-10	Tilauksessa, pidempi toimitusaika
<a href="#">9789525708844</a>	Planeetta Maa käsissämme	Alhonen, Pentti	1	10.69	2012-09-10	Tilauksessa, ilmestyy 10/2012
<a href="#">9789525637175</a>	Sydämeni neuvoja	Dalai Lama XIV	1	5.78	2012-09-10	Tilauksessa
<a href="#">9789525697506</a>	Petos ja itsepetos	Trivers, Robert	1	28.90	2012-09-10	Tilauksessa, ilmestyy 12/2012

## 3.1.16 Tuotetiedot

<b>Tuotenumero/ISBN:</b> 9789522680396					
<b>Nimeke:</b> Oikea oppi					
<b>Alanimeke:</b> esseekokoelma					
<b>Tekijä:</b> Chesterton, G. K.					
<b>Aineistotyyppi:</b>					
<b>Kustantaja:</b> Savukeidas					
<b>Verollinen hinta:</b> 19.90					
<b>Veroton hinta:</b> 18.26					
<b>Veroton sopimushinta (ennakkotilausaikana):</b> 11.50 (BTJ Kirjo 2012 : 15a, päättyy 16.09.2012)					
<b>Veroton sopimushinta (normaalitilaus):</b> 12.23					
<b>Alv-kanta:</b> 9%					
<b>Ilmestymisaika:</b> 09/2012					
<b>Saatavuus:</b> Ei vielä ilmestynyt					
<b>Tuotteen tapahtumat:</b>					
<u>Tilauspäivämäärä:</u>	<u>Määrä:</u>	<u>Tilaus/erä:</u>	<u>Status:</u>	<u>Viite:</u>	<u>Arvo:</u>
10.09.2012	1	3019977/1	Tilauksessa, ilmestyy 09/2012		11.50

nskamaali Rvvnänen, Mar 1 13.24 X

Tuotekortti avautuu ponnahdusikkunana ja sisältää kaikki tuotteeseen liittyvät informaatiot. Tuotekortit ovat aina tuotekohtaisia, jolloin niihin pääsee vain tiettyjen sivujen, esim. tuotehaun kautta.

### 3.1.17 Tuotehaku

Tuotehaku on toteutettu hyvin yksinkertaisesti. Neljä hakulaatikkoa joihin voi kirjoittaa hakusanat. Jos hakee hakusanalla jota ei ole missään tuotteessa olemassa, tulee punaisella virheilmoitus että ei löydetty tuloksia. Jos yrittää etsiä ilman mitään hakusanoja, sivu ilmoittaa että laita hakusana ensin.

### 3.1.18 Tuotehaun tulokset

Tuotenumero	Nimeke	Tekijä	Kustantaja
<a href="#">TWINCD83</a>	Early years	Waltari	Twin Tone
<a href="#">9985650913</a>	Tähtede seis on selline, komissar Palmu	Waltari, Mika	Eesti Raamat
<a href="#">9985650808</a>	Komissar Palmu eksitus	Waltari, Mika	Eesti Raamat
<a href="#">9985310039</a>	Suur illusioon	Waltari, Mika	Varrak
<a href="#">9789985319833</a>	Sinuhe	Waltari, Mika	Varrak
<a href="#">9789519854946</a>	Jumalaa paossa	Waltari, Mika	[Suomen merimieskirkko]
<a href="#">9789515018106</a>	Sinuhe egyptiern	Waltari, Mika	Schildt
<a href="#">9789511254850</a>	Komisario Palmun erehdys	Waltari, Mika	Otava

Tuotteet listaantuvat sitä mukaa millaisia hakusanoja on käyttänyt. Aluksi kaikki listaantuvat tuotenumeron mukaan, mutta järjestystä voi muuttaa oman mielensä mukaisesti. Kuvassa on etsitty Waltari- hakusanalla.



### 3.1.19 Salasanan vaihto

**B T J**

Olet kirjautunut sisään käyttäjänä

- ▶ AJANKOHTAISTA
- ▶ TILASTOT
- ▶ KAMPANJAT
- ▶ TOIMITUSSEURANTA
- ▶ TILAUSHISTORIA
- ▶ AVOIMET TILAUKSET
- ▶ TUOTEHAKU
- ▶ **SALASANA**
- ▶ PALAUTE
- ▶ KIRJAUDU ULOS

[Ohje](#)

## Salasanan vaihto

Vanha salasana

Uusi salasana:

Salasana uudelleen:

Minimaalisesti toteutettu salasanan vaihdolle tarkoitettu sivu sisältää vain kaikki asiaan tarvittavat toiminnot.



### 3.1.20 Palaute

**B T J**

Olet kirjautunut sisään käyttäjänä

- ▶ AJANKOHTAISTA
- ▶ TILASTOT
- ▶ KAMPANJAT
- ▶ TOIMITUSSEURANTA
- ▶ TILAUSHISTORIA
- ▶ AVOIMET TILAUKSET
- ▶ TUOTEHAKU
- ▶ SALASANA
- ▶ **PALAUTE**
- ▶ KIRJAUDU ULOS

[Ohje](#)

## Palaute

Kirjaston nimi:

Puhelinnumero:

Sähköpostiosoite:

Viesti:

Palauteosuus on luotu niitä tilanteita varten, kun käyttäjä on havainnut ongelmia tai yleisesti olisi valmis antamaan palautetta palvelusta. Kirjaston nimi on valittu, koska palvelun käyttäjinä toimivat vain erilaiset kirjastot.

### 3.1.21 Ohje

## BTJ EKSTRANET - OHJEET

BTJ Ekstranetin tiedot päivittyvät vielä toistaiseksi kerran vuorokaudessa, joten näytettävät tiedot vastaavat edellisen päivän tilannetta.

### TILASTOT

Tilastot-sivulta näet toimittamatta olevien tilausten, toimitusta odottavien ja laskutettujen toimitusten kappalemäärät ja summat.

Tilauksessa = toimittamattomat nimekkeet  
Lokerossa = seuraavaa toimituskertaa odottavat nimekkeet  
Tänä vuonna toimitetut = laskutetut toimitukset vuoden alusta lähtien

Klikkaamalla kappalemääräisen summan jälkeen olevaa "tuoteriviä" -linkkiä saat listan kaikista ryhmään kuuluvista nimekkeistä. Jos haluat listan vain jostain tuoteryhmästä, voit kirjoittaa tuoteryhmän nimen (tai nimen alkua tarpeeksi pitkälle) hakuruutuun. Tällöin Ekstranet hakee vain kyseisen tuoteryhmän nimekkeet. Esim. kirjoita hakuruutuun Äänikirjat -> tuloksena lista tilatuista tai toimitetuista äänikirjoista.

Voit ladata listat omalle koneellesi klikkaamalla yläpalkin vasemman reunan pdf- tai excel-kuvaketta.

Yhteissummien perässä oleva "tuoteryhmittäin" -linkistä saat tuoteryhmittäiset kappalemäärät ja yhteissummat.

Näytettävät/haettavat tuoteryhmät ovat:

Ohje toimii samalla tavalla kuin tuotekortti, eli heittoikkuna aukeaa ilman että siirtyy pois nykyiseltä sivulta. Ohje sisältää kaikkiin sivuihin tarvittavat ohjeet yhdessä ikkunassa.

### 3.2 Kirjaväylä

Kirjaväylä on Kirjavälitykselle luotu palvelu (kirjavalitys.fi, 2013), jonka käyttäjäkuntana toimivat yrityksen asiakkaat. Tämän palvelun kautta käyttäjät voivat muun muassa katsoa omat tilaukset, niiden tilat ja muut yleiset tiedot, kuten tilauspäivä, hinta jne. kuten myös tutustua Kirjavälityksen tuotteisiin, omaan tilaushistoriaan ja tehdä omia uusia tilauksiaan.

### 3.2.1 Aloitus

The screenshot shows the Kirjaväylä website interface. At the top is a dark blue header with the text "KIRJAVÄYLÄ" in white. To the right of the header is the "KirjaVälitys" logo. Below the header is a green navigation bar containing links: "Etusivu", "Tarjousväylä", "Tilauslomake", "Uutiset", "Omat tiedot", "Tilaushistoria", "Palaute", "Ohjeet", and "Kirjaudu ulos".

Below the navigation bar, the main content area is divided into several sections:

- Search Section:** On the left, there is a "Pikahaku" (Quick search) box with a text input field and a "Hae" (Search) button. Below the input field is a link "> Tarkennettu haku" (Refined search).
- Welcome Section:** In the center, there is a box with a book icon, the text "Hei , tervetuloa Kirjaväylään!" (Hello, welcome to Kirjaväylä!), and "Olit viimeksi kirjautuneena" (You last logged in as) followed by a blurred username.
- News Section:** Below the welcome box is a link "> Uutisarkisto" (News archive).
- Offers Section:** On the right side, there is a box titled "Välipalat" (Snacks) with the date "4/2011". Below the title is a photograph of a book display and the text "KUSTANTAJIEN TARJOUKSI" (Publishers' Offers).

Kirjautumisen jälkeen avautuu aloitussivu, jossa on yksinkertainen pikahaku mahdollisuus. Tarkempaan hakuun pääseminen onnistuu painamalla linkkiä, joka sijaitsee pikahaun alapuolella. Sisään kirjautumisen yhteydessä voi nähdä, koska on ollut viimeksi kirjautuneena. Myös uutisarkistoon on olemassa linkki heti saatavilla.

### 3.2.2 Tuotehaku

KIRJAVÄYLÄ

[Etusivu](#) | [Tarjousväylä](#) | [Tilauslomake](#) | [Uutiset](#) | [Omat tiedot](#) | [Tilauhistoria](#) | [Palaute](#) | [Ohjeet](#) | [Kirjaudu ulos](#)

---

**Pikahaku**  
 Sinuh

[> Tarkennettu haku](#)

## Tuotehaku

<b>Nimeke</b>	<input type="text"/>	<input type="button" value="Hae tuotteita"/>
<b>Tuotenumero</b>	<input type="text"/>	
<b>Tekijä</b>	<input type="text"/>	
<b>Sarja</b>	<input type="text"/>	
<b>Kustantaja</b>	<input type="text"/>	
<b>Imprint</b>	<input type="text"/>	
<b>Asiasanat</b>	<input type="text"/>	
<b>Kirjastoluokka YKL</b>	Valitse <input type="text"/>	
<b>Tuoteryhmä</b>	Valitse <input type="text"/>	
<b>Referaatti</b>	<input type="text"/>	
<b>Tuotemuoto</b>	Kaikki <input type="text"/>	
<b>Kieli</b>	Valitse <input type="text"/>	
<b>Kouluaste</b>	Valitse <input type="text"/>	
<b>Oppiaine</b>	Valitse <input type="text"/>	
<b>Painosvuosi</b>	<input type="text"/> Vuonna <input type="text"/>	
<b>Saatavuus</b>	<input checked="" type="radio"/> Kaikki <input type="radio"/> Saatavana olevat <input type="radio"/> Uutuudet ja uudet painokset <input type="radio"/> POD-kirjat	
<b>Max hakutulosten määrä</b>	300 <input type="text"/>	
	<input type="button" value="Hae tuotteita"/>	

< [Takaisin](#)

Tarkennettuun tuotehakuun siirtyminen tuo esille huomattavasti kattavamman hakupalvelun. Hakumahdollisuuksia on jokaiseen tuotteen tietoon ja voi ihan itse haluamallaan tavalla laittaa hakuehdot.

## 3.2.3 Hakutulokset

**KIRJAVÄYLÄ**

[Etusivu](#) | [Tarjousväylä](#) | [Tilauslomake](#) | [Uutiset](#) | [Omat tiedot](#) | [Tilaushistoria](#) | [Palaute](#) | [Ohjeet](#) | [Kirjaudu ulos](#)

**Pikahaku**  
  
[Tarkennettu haku](#)

**Haun tulos**  
**Haulla "SINUH" löytyi 15 tuotetta.**

Sivu: [1](#) [2](#)

**Näkyvissä tuotteet 1-10**
[Seuraavat 10 tuotetta](#)

Teos/Tekijä	NV Tarkenne	Kustantaja Imprint	Painos- vuosi	Tuote- muoto	Saata- vuus	Hinta	Kpl	
9524643820 Kotka Annukka <a href="#">Intuiitiivisen johtajan luova neuvonantaja</a> : johtajuuden sinuhematka	-	MEDIAPINTA	2005	nid	01	25,23	<input type="text"/>	<a href="#">Tilaa</a>
9524643707 Kotka Annukka <a href="#">Kultaisessa virrassa</a> : kirjoja sinuhematkalta	-	MEDIAPINTA	2008	nid	01	27,25	<input type="text"/>	<a href="#">Tilaa</a>
9790550106062 Jaakkola Inkeri <a href="#">Sinuhe</a> : for alto saxophone solo	- ALTTO SAKSOFONI	SULASOL	2011	nid	01	3,70	<input type="text"/>	<a href="#">Tilaa</a>
9790550106055 Jaakkola Inkeri <a href="#">Sinuhe</a> : for clarinet solo	- KLARINETTI	SULASOL	2011	nid	01	3,70	<input type="text"/>	<a href="#">Tilaa</a>
9789515018106 Waltari Mika <a href="#">Sinuhe egyptiä</a> : femton böcker ur den egyptiske läkaren Sinuhes liv omkr. 1390-1335 f. Kr.	-	S&S	2008	sid	01	30,15	<input type="text"/>	<a href="#">Tilaa</a>

Kun hakusanat ovat annettu ja haku tehty, esiintyy tulossivu. Tulosten järjestyksen voi itse valikoida. Tilauksen voi tehdä tämän kautta, jolloin tuotteet siirtyvät ostoskoriin. Haluttuihin tuotteisiin laitetaan kappalemäärä kuinka paljon haluaa ja Tilaa-painikkeella tuote siirtyy ostoskoriin.



### 3.2.4 Tilauslomake

**KIRJAVÄYLÄ**


[Etusivu](#) | [Tarjousväylä](#) | [Tilauslomake](#) | [Uutiset](#) | [Omat tiedot](#) | [Tilaushistoria](#) | [Palaute](#) | [Ohjeet](#) | [Kirjaudu ulos](#)

**Pikahaku**  
  
[Tarkennettu haku](#)


**Tilauslomake**

Tuotenumero	Kpl	Teos / Tekijä	Painos- vuosi	Tuote- muoto	Saatavuus	Hinta
<input type="text"/>	<input type="text"/>					
<input type="button" value="Hyväksy"/>						
<input type="button" value="Lisää ostoskoriin"/> <input type="button" value="Tyhjennä lista"/>						

Tilauslomakkeessa voi lisätä ostoskoriin tuotteita laittamalla vain tuotenumeron ja määrän. Hyväksymällä tulee esille tuote, jos tuotenumero on kirjoitettu oikein. Suora linkki tuotteen yleistietoihin myös ilmestyy.

### 3.2.5 Tietojen päivitys

**KIRJAVÄYLÄ**


[Etusivu](#) | [Tarjousväylä](#) | [Tilauslomake](#) | [Uutiset](#) | [Omat tiedot](#) | [Tilaushistoria](#) | [Palaute](#) | [Ohjeet](#) | [Kirjaudu ulos](#)

**Pikahaku**  
  
[Tarkennettu haku](#)

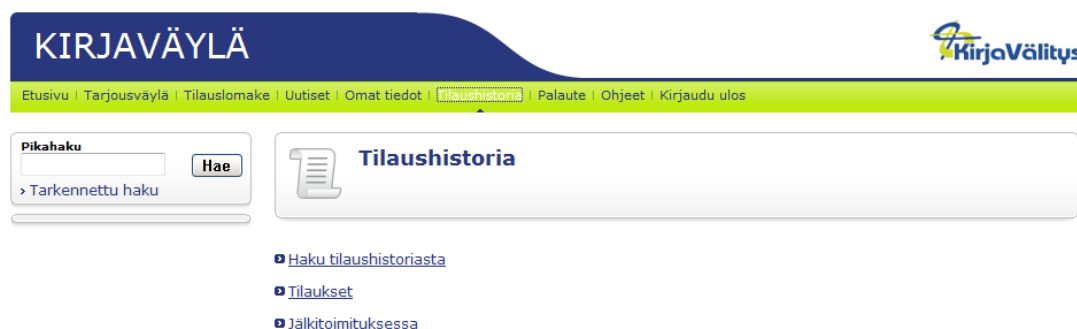

**Omien tietojen päivitys**


**Asiakastiedot**  
**Käyttäjätunnus**  
**Etunimi**  \*  
**Sukunimi**  \*  
**Puhelin**  \*  
**Matkapuhelin**   
**Sähköposti**   
**Vanha salasana**   
**Salasana**   
**Salasana uudelleen**

[← Takaisin](#)

Käyttäjän omia tietoja voi päivittää ja muokata Omien tietojen päivitys- sivulla.

### 3.2.6 Tilaushistoria



**KIRJAVÄYLÄ** 

Etusivu | Tarjousväylä | Tilauslomake | Uutiset | Omat tiedot | **Tilaushistoria** | Palaute | Ohjeet | Kirjaudu ulos

**Pikahaku**    
 > Tarkennettu haku

**Tilaushistoria**

- [Haku tilaushistoriasta](#)
- [Tilaukset](#)
- [Jälkitoimituksessa](#)

Tilaushistoriassa voi tutustua käyttäjän tilaustietoihin. Jos tilauksista haluaa etsiä vain tiettyjä asioita, on olemassa hakumahdollisuus tätä varten. Kahdessa seuraavassa linkissä listataan tuotteet.

### 3.2.7 Tilaushistoria - haku



**KIRJAVÄYLÄ** 

Etusivu | Tarjousväylä | Tilauslomake | Uutiset | Omat tiedot | **Tilaushistoria** | Palaute | Ohjeet | Kirjaudu ulos

**Pikahaku**    
 > Tarkennettu haku

**Haku tilaushistoriasta**

Nimeke

Tuotenumero

Tekijä

Tilaaja

Lähetenumero

Tilausnumero

Tilauksen tila Valitse

Merkki

Riviviite

Tilauspäivämäärä

< [Takaisin](#)

Tilaushistoria toimii samalla tavalla kuin tuotehaku, mutta vaihtoehtoja on vähemmän. Tilaushistoriasta voi etsiä mieleisillään hakusanoilla.

### 3.2.8 Tilaushistoria - jälkitoimitus

The screenshot shows the 'Tilaushistoria - jälkitoimituksessa' (Order history - after delivery) page. At the top, there's a navigation bar with 'KIRJAVÄYLÄ' and 'KirjaVälitys' logo. Below it, a menu bar lists: Etusivu | Tarjousväylä | Tilauslomake | Uutiset | Omat tiedot | Tilaushistoria | Palaute | Ohjeet | Kirjaudu ulos. On the left, there's a search box labeled 'Pikahaku' with a 'Hae' button and a link to 'Tarkennettu haku'. The main heading is 'Tilaushistoria - jälkitoimituksessa' with a document icon. Below this, there's a table header with columns: Viite, Tilausno., Teos / Tekijä, Saatavuus, Hinta, Viite, Kpl, Valitse. At the bottom of the table area, there are two buttons: 'Tulosta jälkitoimituslista' and 'Poista jälkitoimituksesta'. A link '< Takaisin' is at the very bottom.


Tilaushistoriassa kaikki tuotteet listaantuvat tilausnumerosta lähtien. Jälkitoimituslistan voi tulostaa helposti painamalla Tulosta jälkitoimituslista ja poistaminen tapahtuu valitsemalla tuotteet jotka haluaa poistaa ja painamalla Poista jälkitoimituksesta. Kyseisessä kuvassa ei nyt ole ikävä kyllä mitään esimerkkiä.

### 3.2.9 Palaute

The screenshot shows the 'Palaute' (Feedback) page. It has the same top navigation bar as the previous page. The main heading is 'Palaute' with a mail icon. Below the heading, there are four input fields: 'Osasto' (Department) with a dropdown menu labeled 'Valitse' and an asterisk; 'Palvelu' (Service) with a text box and an asterisk; 'Sähköpostiosoitteesi' (Your email address) with a text box and an asterisk; and 'Vapaata tekstiä' (Free text) with a large text area and an asterisk. At the bottom, there is a 'Lähetä' (Send) button. A link '< Takaisin' is at the very bottom.


Palauteosio sisältää vain tarvittavat valinnat, joita tarvitaan palautteen antoon. Tähdillä merkityt kohdat ovat kaikki pakollisia, eli jokaisessa kohdassa on oltava jotain.

### 3.2.10 Ohjeet

**KIRJAVÄYLÄ**


[Etusivu](#) | [Tarjousväylä](#) | [Tilauslomake](#) | [Uutiset](#) | [Omat tiedot](#) | [Tilaushistoria](#) | [Palaute](#) | [Ohjeet](#) | [Kirjaudu ulos](#)

**Pikahaku**  
  
[Tarkennettu haku](#)



**Ohjeet**  
 Sivu sisältää ohjeita Kirjaväylän käytöstä sekä Kirjavälityksen palveluista.

- [Kaupan manuaali](#)
- [Liite 10 - Laskumalli](#)
- [Liite 11 - Palautuspyyntölomake](#)
- [Liite 12 - Kirjavälitys-Suomi -sanakirja](#)
- [Liite 2 - Välitysmyyntikustantajat](#)
- [Liite 3 - Tuoteryhmät](#)
- [Liite 4 - Saatavuuskoodit](#)
- [Liite 5 - Kirjaväylän käyttöohjeet \(kaupat\)](#)
- [Liite 6 - Alennuskoodit](#)
- [Liite 7 - Hinnoittelulomake](#)
- [Liite 8 - Kirjavälityksen rahtihinnasto](#)
- [Liite 9 - Lähetemalli](#)

[Takaisin](#)


Ohjeet- sivut sisältää kaikki tiedot sivusta ja miten kaikki palvelut ja toiminnot toimivat. Sivut aukeavat erikseen.

### 3.2.11 Uutisarkisto

**KIRJAVÄYLÄ**


[Etusivu](#) | [Tarjousväylä](#) | [Tilauslomake](#) | [Uutiset](#) | [Omat tiedot](#) | [Tilaushistoria](#) | [Palaute](#) | [Ohjeet](#) | [Kirjaudu ulos](#)

**Pikahaku**  
  
[Tarkennettu haku](#)


**Uutisarkisto**

[Tiedotteet](#)

[Ajankohtaista](#)

[Kustantajien luettelot](#)

[Yhteystiedot](#)

[Takaisin](#)

Uutisarkistossa voi lukea kaikki vanhat uutisosastoon ja ajankohtaisiin kirjoitetut tekstit. Voi myös nähdä kustantajien omat luettelot ja yleisesti yhteystiedot.

## 4 Arviointi

Tässä kappaleessa tapahtuu sivujen arviointi, joka toimii pohjana Jakob Nielsenin heuristiikan arvioinnille ja itse Jakob Nielsenin heuristiikkaa käyttäen oleva arviointi.

### 4.1 Ulkoasu

Ulkoasun arviointi tapahtuu eri osissa, jolloin voidaan yksityiskohtaisemmin arvioida sivujen eri osa-alueita ulkoasun suhteen.

#### 4.1.1 Värimaailma

Niin Extranet- kuin Kirjavälitys-palvelut omaavat hillityn värimaailman. Tehtävä ei ole houkutella uusia ihmisiä käyttämään sivua vaan olemalla tehokas ja selvä asiakkaille, jotka ovat tehneet jo tilauksia. Siinä missä Extranet on harmahtavampi, on Kirjavälitys enemmän värikäämpi. Valkovihreä-sekoitus sivulla tuo eloisamman olon sivuille. Useiden sivujen trendinä on ns. luontoystävällisyys, eli vihreä teema. Extranet taas on enemmän metalliseen teemaan suuntautuva.

#### 4.1.2 Navigointipalkki

Siinä missä Extranetin suhteen on navigointi sijoitettu vasemmalle niin että sivujen linkit listaantuvat ylhäältä alaspäin, Kirjavälityksessä navigointi sijaitsee bannerin alapuolella ylhäällä listaantuen vasemmalta oikealle. Siinä missä Kirjavälityksen tekstit ovat kirjoitettu pienillä kirjaimilla, on Extranetissä kirjoitettu kaikki isoilla, jolloin teksti vaikuttaa enemmän päälle syöksyvältä.

Extranetin navigointipalkin tekstit ovat hyvin esillä ja selvästi huomattavissa. Valkoinen teksti harmaalla taustalla on helppo tunnistaa pienellä vilkaisulla, mutta tekstit eivät erotu toisistaan niin helposti, koska kaikki on kirjoitettu isoilla kirjaimilla. Kirjavälityksen navigointipalkin tekstejä on vaikeampi huomata mutta eroavat selkeämmin toisistaan.

#### 4.1.3 Sijoittelu

Extranetin vasempaan osaan on asetettu kaikki, jotka sivusta riippumatta pysyvät muuttumattomina. Muutoin oikealla olevaan suurempaan osioon vaihtuu sivusta riippuen sisältö. Sivujen sisällön koko vaihtelee sen mukaan, minkä kokoinen resoluutio ja selaimen ikkuna on. Tällöin sivuja voi myös katsoa kännykän kautta.

Kirjavälityksessä navigointipalkin alapuolella sijaitsee vasemmalla puolella Pikahaku-toiminto, joka sivusta riippumatta pysyy samalla paikallaan. Oikealle puolelle taas avautuu kaikki sivuun sisältyvät asiat, jotka sopivasti keskitetään sivua varten. Tyhjää tilaa jää reilusti lukuun ottamatta paria sivua.

#### 4.1.4 Koko

Extranet on luotu kaikkia näyttöjä ajatellen, kuten myös tilanteita varten, joissa sivuilla vierailaan älypuhelimien kautta. Sivun laajenee resoluutiosta riippuen sopivaksi. Pystysuunnassa ei kuitenkaan tapahdu mitään muutoksia.

Kirjavälityksen koko ja asettelu pysyy samana niin puhelimessa kuin pöytäkoneellakin. Sivuja ei siis ole optimoitu sopivaksi muita käyttöliittymiä ajatellen.

### 4.2 Toiminnot

Tässä osiossa toiminnot arvioidaan erikseen ja katsotaan, miten ne selviävät vertailukohteena toisilleen.

#### 4.2.1 Haku

Kirjavälityksen pikahaku on jokaisella sivulla esillä vasemmalla, jonka avulla voi etsiä hakusanoilla tuotteita. Näillä hakusanoilla etsitään mm. niin tuotteiden nimistä, julkaisijoista ja kirjoittajista. Tarkempaan hakuun pääsee painamalla Tarkennettu haku-linkkiä pikahaun alapuolella. Tällöin aukeaa uusi sivu, jossa hakumahdollisuudet ovat huomattavasti suuremmat.

Hakupalvelussa voi kirjoittaa hakusanat mihin tahansa haluamaan tekstilaatikkoon ja etsiä tuotteita niiden tarkkojen hakuheitojen avulla. Hakutuloksen määrän voi asettaa mieleisekseen ja tuotteet voidaan filteroida sen mukaan, miten niitä on saatavilla. Tämän avulla voi saada paljon tarkempia hakutuloksia.

Extranetin hakupalvelu on yksinkertaisempi verrattuna Kirjavälityksen hakuun. Hakupalvelussa on esillä neljä tekstilaatikkoa, joihin voi laittaa hakusanat. Jokaista tekstilaatikkoa ei tarvitse täyttää, mutta sivu huomauttaa jos jokainen tekstilaatikko on tyhjä ja yrittää tehdä hakua.

#### 4.2.2 Tuotteiden selaus

Extranetissa tuotteiden listaantuminen ja niiden selaus tapahtuu sivun sisällä tapahtuvassa tapahtumassa, joka latautuu sivun ohella. Tällöin mm. tuotteiden listaus eri kriteereiden mukaan tapahtuu välittömästi. Myös tuotteiden suodatus tapahtuu täysin välittömästi, kuten myös haku.

Kirjaväylässä tapahtuu tuotteiden listaus hyvin yleisellä tavalla, eli ladataan jokainen listausehto erikseen samalle sivulle. Tämä on hitaampaa verrattuna Extranetin tuotteiden listaukseen ja suodatukseen, vaikkakin ero on pieni.

#### 4.3 Suorituskyky

Sivut toimivat eri tavalla jos verrataan tiedostojen hakua ja tulosten listauksia. Siinä missä Kirjavälityksessä tulokset listautuvat jokaisen haun suhteen erikseen, Extranetissä latautuu kerralla kaikki ja muutokset sen jälkeen tapahtuvat välittömästi, kun taas Kirjavälityksessä jokainen muutos vaatii latauksen uusiksi.

Extranetillä on havaittavissa hidastelua ajoittain. Viive ei kuitenkaan ole paria sekuntia pahempaa. Kirjavälityksessä taas hidastelua ei ollut havaittavissa. Suurista vaikeuksista ei kuitenkaan voida puhua, mutta viivettä on kuitenkin olemassa.

#### 4.4 Heuristinen arviointi

Tässä tapahtuu itse Jakob Nielsenin heuristiikkoja käyttäen arviointi, johon aiempi vertailu loi pohjaa.

##### 1. Yksinkertainen ja luonnollinen vuorovaikutus

Termit, joita käytetään BTJ:n Extranetin palvelussa, ovat helposti ymmärrettäviä. Palvelun käyttäjät ovat kirjastoalan ammattilaisia, joille palvelun tekstit ovat tuttuja ja ymmärrettäviä. Tietyissä tilanteissa saattaa ilmetä vieraskielisiä sanoja kuten Status, joka tarkoittaa jonkun asian nykyhetkistä tilannetta. Sana on kuitenkin yleisesti käytetty Suomessa, niin en henkilökohtaisesti koe sanan käytössä väärinkäyttöä.

Kirjaväylän hakuosuudessa on tiettyjä termejä, joiden tarkoitusta ei tule ymmärtäämään ellei ole alalla. Alan ulkopuolella oleva henkilö ei mahdollisesti voi ymmärtää kaikkia termejä, esimerkiksi NV tarkenne. Jokaiselle on olemassa kuitenkin selitys Ohjeet-osastossa, mutta erikseen jokaisen katsominen on työlästä.

Henkilöille, jotka ovat kirjastoalalla töissä, jossa nämä termit ovat tuttuja, hankaluuksia ei synny. Kuitenkin sellaisille henkilöille, joiden ei tarvitse ymmärtää näitä termejä, voivat kokea hämmennystä törmätessään näihin termeihin, jotka eivät ole tuttuja. Tiedot ehkä eivät ole kaikkein tärkeimmät asiat mitä haetaan tuotteilta, mutta olisi kuitenkin hyvä selittää helposti, jolloin jokainen ymmärtäisi, mitä tarkoitetaan.

Jakob Nielsen kehottaa käyttämään mahdollisimman yksinkertaista kielenkäyttöä, jotta juuri ymmärtämisongelmia ei syntyisi. Lauseiden tulisi olla mahdollisimman lyhyitä ja turhat kirjoitukset tulisi poistaa sivuilta. Näillä palveluilla ei kuitenkaan ole paljoa ylimääräistä tekstiä olemassa, lukuun ottamatta palveluun liittyviä uutispäivityksiä.

## 2. Käyttäjän käyttövapaus

Joskus käyttäjät voivat vahingossa aktivoida asioita tietämättään ja tällöin olisi hyvä olla jokin selvä merkki asiasta, josta voi ottaa tämän asian pois päältä. BTJ:n Extranetissä mm. kielen voi vaihtaa ruotsiksi, joka on helposti vaihdettavissa vasemmalla navigointipalkin alapuolelta lippuja painamalla. Käyttäjillä on mahdollisuus tallentaa eri listoja, mm. tilaushistoria ja voi myös valita muodon (pdf tai xls). Salasanan vaihto omaksi mieleisekseen myös onnistuu. Tilauksia ei kuitenkaan voi tehdä palvelun kautta, joka tapahtuu BTJ:n omalla sivulla.

Kirjavälityksen palvelussa voi tehdä tilauksia ja selata tuotteita, joita voi tilata. Omiin tietojen päivitys onnistuu, johon ei pelkästään sisälly salasana. Palaute- osiossa viestiä ei voi lähettää vahingossa eteenpäin, ellei ole täyttänyt valmiiksi jo kaikki tarvittavat tiedot. Tällöin jos mm. sähköpostiosoite uupuu, palaute ei lähde perille ennen kuin tämä kohta sisältää sähköpostiosoitteen. Tilauslomakkeessa pitää laittaa kappalemäärä ja rastita tuote, ettei vahingossa tilaa esimerkiksi outoa määrää tuotteita.

Virheitä ei voi paljon sattua palveluissa, ellei liity tietojen muuttamiseen. Muulloin käyttäjällä ei ole mahdollista muuttaa tai tehdä virheitä palvelussa, joka johtaisi käyttäjän suhteen ikäviin tilanteisiin. Palvelut ovat enimmäkseen tilausten ja tuotteiden selausta, vaikka Kirjaväylän palvelussa onkin mahdollista myös varata ja ostaa tuotteita. Tämänkin palvelun kohdalla kuitenkin tuotteiden hankinta on niin suunniteltu, että virheitä ei voi sattua. Ainoa suurempi riski onkin kummankin palvelun kohdalla salasanan vaihto, kun kummassakaan ei kysytä varmuuden vuoksi uusiksi uutta salasanaa, joka varmistaisi että kirjoitusvirheitä ei ole sattunut.



Jakob Nielsen varoittaa luomasta palveluja, joiden sisältö (esimerkiksi tekstien fontti, väri, kuvien koko jne.) voivat haitata käyttäjien palvelun käyttöä. Kirjaväylän palvelu on suunniteltu sopimaan pienemmälläkin selainikkunan kokoiselle ruudulle, jolloin sivuja on helppo käyttää riippumatta asetuksista. Tehokkuus voi kärsiä sellaisilla käyttäjillä, joiden resoluutio on huomattavasti isompi, jolloin tyhjiä aukkoja syntyy Kirjaväylän palvelussa kummallekin puolelle. BTJ:n Extranet taas käyttää JavaScriptiä, jolloin niin pienemmälläkin kuin suuremmalla resoluutiolla palvelu on aina sopivan suuruinen käyttäjälle. Palvelu venyttää itseään käyttäjälle sopivaksi, esimerkiksi selainikkunan koon muuttamisen aikana palvelu mukautuu käyttäjän asetuksiin sopivaksi.

### 3. Muistin kuormitus

BTJ:n Extranetin palvelussa ei ole mitään, joka vaatisi käyttäjää käyttämään muistiaan, että voisi käyttää palvelua täydellisesti. Vasemmalla olevassa navigointipalkissa on aina korostettu se linkki, joka nykyinen sivu on, jolloin ei tule sekaannuksia miten käyttäjä pääsi nykyiselle sivulle. On kuitenkin olemassa sivuja, jotka eivät suoranaisesti kuulu minkään ”linkin alle”, sillä niihin pääsee monta eri kautta. Jos kuitenkin esiintyy ongelma, jonka suhteen käyttäjällä on päässyt unohtumaan esimerkiksi mitä jokin termi tarkoittaa, voi hän katsoa Ohjeet- painikkeesta apua ilman, että siirtyy pois nykyiseltä sivulta.

Kirjaväylän palvelussa myös näytetään navigointipalkissa, mikä sivu on nyt palvelussa avattuna. Toisin kuin Extranetissa, Kirjaväylän palvelussa ei ole sivuja, jotka eivät kuuluisi jonkin navigointipalkin linkin alle. Tällöin on helpompi ilmoittaa käyttäjälle koko ajan, missä mennään.

BTJ:n Extranet ilmoittaa otsikoiden avulla, millä sivulla käyttäjä on juuri silloin paikalla, mutta ei ilmoita polkua miten sivuille pääsee. Kirjaväylällä ei myöskään ole tätä mahdollisuutta, jokseenkin tarve sille on myös pienempi. Kummallakin palvelulla on kuitenkin olemassa ominaisuus, että kun linkkiä on painettu, seuraavalla kerralla palvelu ilmoittaa että linkin sisältöä on katsottu. Tällöin käyttäjä ymmärtää, mitä hän on tutkinut viime käyneillään.

Etenkin Extranetin kohdalla on noudatettu Jakob Nielsenin suosituksen mukaan niin, että navigointipalkissa on säästetty muistikykyä tekemällä ”ryhmiä”, joiden sisällä on useita muita siihen alueeseen liittyviä sivuja ja tällöin käyttäjän ei tarvitse vaivautua muistamaan jokaisen sivun sijaintia. (J. Nielsen, 1999)

#### 4. Ulkoasun selkyys

Jotta palvelun käyttäminen olisi mahdollisimman tehokasta ja vaivatonta, palvelun tulisin olla selkeä ja helposti tajuttava. Alueet tulee olla selvästi rajoitettu toisistaan ja kaikki tulisi olla helposti löydettävissä sivuilta, jolloin ei tarvitse sekasorron keskeltä etsiä hakemaansa asiaa.

BTJ Oy:n Extranetin ulkoasu ja asetelma on helppo tajuttava ja selvä. Nopealla vilkaisulla pystyy hahmottamaan nopeasti palvelun eri toiminnot ja piirteet helposti. Jotkut pienemmät asiat saattavat olla häiritseviä, kuten esimerkiksi rahaan liittyviä numeroita, joiden perässä ei näy valuuttaa. Nämä numerot tunnistetaan valuutoiksi siten, että ryhmä on nimetty mm. ”Summa”, joka kertoo tuotteiden yhteenlasketun hinnan. Sana voi olla hämäävä, mutta oletettavasti käyttäjät tietävät, että kyseessä on tuotteiden yhteinen rahallinen arvo.

Kirjaväylän palvelut kaikki keskittyvät keskelle, vasen laita aina tyhjillään. Pikahaku on aina vasemmassa yläkulmassa joka sivulla, jolloin käyttäjällä ei tule olemaan ongelmia sen etsimisessä.

Kummatkin palvelut ovat luotu Jakob Nielsenin heuristiikan mukaan, eli palvelut ovat yksinkertaisen oloisia ja sisältävät vain oleelliset asiat. Eri informaatiot ovat eritelty omiin linkkeihin, jolloin käyttäjä halutessaan voi tarkastaa niitä ilman, että kaikki ovat ahdettu samoihin sivuihin. Esimerkiksi jos haluaa tietää lisää tänä vuonna toimitetuista tuotteista, voi käyttäjä tutustua syvemmin tietoihin lisälinkkien avulla. Kirjavälityksessä tähän on vähemmän tarvetta kuin verrattuna Extranetiin.

Ohjeikkuna Extranetissä on luotu siten, että nykyiseltä sivulta ei tarvitse lähteä ol- lenkaan avun tarvittaessa, vaan erinäinen ikkuna aukeaa käyttäjälle, joka sisältää kaikki ohjeet. Tekstit ovat kuitenkin jaoteltu sopivasti, jotka ovat järjestetty navigointipalkin osien järjestyksessä. Kirjaväylässä taas Ohjeet- osasto on erillisenä sivuna ja jaoteltu eri linkkien alle. Tämä taas voi mahdollisesti hankaloittaa käyttäjän ohjeiden selausta, jolloin täytyisi siirtyä linkistä toiseen tarvittaessa.

#### 5. Palaute

Palautteen antaminen käyttäjälle on hyvin tärkeää kun halutaan pitää käyttäjä ajan tasalla, millainen tilanne on. Esimerkiksi tiedoston lataamisen tilanne on hyvin tärkeä tieto käyttäjille, jolloin he voivat nähdä missä vaiheessa heidän latauksensa on. Ai-

van kuten latauksessakin, muissa toiminnoissa on tärkeää saada palautetta tilanteista, miten edistytään ja mitä on tehty.

Palautteen antaminen BTJ:n Extranetin kohdalla on minimaalista. Ei ole paljoa mistä antaa palautetta käyttäjälle mutta vähästä, josta voi antaa, annetaankin. Salasanan vaihto tapahtuu hyvin yksinkertaisesti ja uuden salasanan tallennuksen yhteydessä ilmoitetaan että salasana on vaihtunut. Sisään kirjautumisen yhteydessä jos käyttäjä laittaa väärän käyttäjänimen ja/tai salasanan niin tulee ilmoitus, että sisään kirjautuminen epäonnistui. Jos käyttäjä on sisään kirjautuneena mutta ei tee sivuilla mitään, tietyn ajan kuluessa käyttäjä uloskirjataan automaattisesti ja tästä tulee ilmoitus.

Kirjavälityksen kohdalla palautteen antaminen tapahtuu myös minimaalisesti ja vain ns. ”tarvittavissa” kohdissa. Tämä tarkoittaa hyvin yleisiä palautteita, kuten hakutosten määrä, salasanan vaihdon onnistuminen ja sähköpostiin vahvistuksen lähettäminen. Aivan kuten BTJ:n Extranetin kohdallakin, sisäänkirjautumisessa on samat elementit, eli ilmoitus jos sisäänkirjautuminen ei onnistu tai on liian kauan tekemättä mitään, jolloin sivu uloskirjaa käyttäjän automaattisesti.

## 6. Minimaalinen ja esteettinen suunnittelu

BTJ:n Extranetissä on olemassa tyhjää tilaa tietyillä sivuilla, kuten salasanan vaihdossa ja palautteessa, mutta muualla sivun sisältö skaalautuu käyttäjän resoluution mukaan. Tällöin voidaan ottaa maksimaalinen hyöty koosta ja sivu toimii millä tahansa resoluutiolla. Sivujen yleinen visuaalisuus on yksinkertainen ja minimaalinen, sisältävät vain palveluun tärkeitä ja käyttäjälle tarkoitettuja tietoja ja informaatioita. Palvelu voi olla joillekin synkän oloinen harmaudellaan ja tummilla väreillään.

Kirjavälityksen ulkoasu on hyvin minimaalinen ja sisältää vain sivuun liittyvät asiat. Asioita saattaa puuttua niinkin paljon, että tyhjää tilaa löytyy palvelun eri sivuilta ja voi antaa tyhjän olon. Pienemmällä resoluutiolla sivu antaisi kuitenkin sopivan kuvan, jolloin tyhjää tilaa ei jäisi lähellekään niin paljoa kuin esim. 1280x720 resoluutio tekisi. Sivua on miellyttävä katsoa valoisian värimaailman ansiosta, mutta täysin valkoinen tausta suurineen tyhjineen alueineen voi rasittaa käyttäjän silmiä.

Kummatkin palvelut ovat yksinkertaisia ja minimalistisia. Sivujen suurin ero tällä alueella on esteettisyys. Kirjaväylä on piristävä ja uuden aikaisen tuntuinen vaaleineen väreineen, kun taas BTJ:n Extranet on synkempi olemalla värittömän harmaa. Kuatkin palvelut kuitenkin tekevät tehtävänsä ja ovat selviä, minimaalisia ja yksinkertaisia.

Käyttäjät tulevat palveluihin tekemään tehtävänsä eikä mitään ylimääräistä, niin on hyvin tärkeää, ettei ole minkäänlaisia häiriöitä jotka saattaisivat haitata käyttäjän sulavaa palvelun käyttöä.

#### 7. Kokeneiden ja kokemattomien käyttäjien käyttömahdollisuudet

BTJ:n Extranetin palvelussa ei ole paljoa rajoituksia käyttäjän suhteen. Palvelun selailu on yksinkertaista ja helppoa, jota voi vähemmän kokenutkin käyttäjä käyttää. Palvelussa kuitenkin on myös mahdollisuus päästä palvelun sivulta toiselle palvelun sivulle eri reittejä kuin vasemman navigointipalkin kautta, jolloin aikaa ja vaivaa voi säästyä.

Kirjaväylän palvelu on samaa tasoa rajoitusten suhteen. Sivuja on helppo käsitellä ja kummankin niin kokeneen kuin kokemattoman käyttäjän tavat ja käytösmahdollisuudet ovat samat. Palvelussa ei ole mahdollisuutta edistyneempään käsittelyyn.

Palvelut ovat kummatkin hyvin yksinkertaisia, joilla ei ole varaa tarjota suurempia mahdollisuuksia edistyneempään käsittelyyn käyttäjien suhteen. Kuitenkin BTJ:n Extranet tarjoaa mahdollisuuden siirtyä alueelta toiselle ilman navigointipalkin kautta, kun taas Kirjaväylällä ei ole minkäänlaisia mahdollisuuksia tähän. Palvelut ovat hyvin tarkoin tehty juuri sellaiseksi, että toimivat yksinkertaisesti ja ei ole tarvetta muunlaiseen käyttöön.

#### 8. Hyvät virheilmoitukset

BTJ:n Extranet- palvelussa tulee selvästi esille ilmoitus, jos sisäänkirjautuminen ei onnistu. Uudelleen yrittäminen onnistuu painamalla joko linkkiä, joka johtaa takaisin sisäänkirjautumissivulle tai painamalla taaksepäin selaimessa. Salasanan vaihdon yhteydessä tulee virheilmoitus, jos salasanan vaatimat rajoitukset eivät täyty. Palauteosiossa jokaiseen kohtaan on laitettava jotain, mutta jos ei ole laitettu, niin lähetyksen ohella tulee ilmoitus, että kaikki kohdat täytyy sisältää jotain tietoa.

Kirjaväylän omien tietojen vaihdossa tulee esille virheilmoitus, jos kolme ensimmäistä kohtaa ei sisällä mitään. Tällöin tietojen muutoksia ei voida hyväksyä, ennen kuin tarvittavat tiedot ovat täytetty. Myös hakupalvelussa ilmoitetaan jos kaikki ei ole kohdallaan, esim. jos kriteerit ovat väärin.

Virheitä ei voi paljoa tapahtua, sillä palvelut ovat enimmäkseen tarkoitettu tilausten ja tuotteiden seurantaan, mutta mm. salasanan ja tietojen vaihdossa voi tapahtua virheitä tai väärinkäsityksiä.

Jos kuitenkin ilmenee ongelmia sivujen kanssa, esimerkiksi että sivut eivät avaudu, niin ilmoitus tapahtuu esittämällä normaaliin käytäntöön että hakemaasi sivua ei ole esillä. Käyttäjä ei tue näkemään palvelujen koodeja, vaan ilmoituksen että ei tällä hetkellä pystytä lataamaan sivua. Tällöin käyttäjän ei tarvitse ihmetellä, miksi normaalin sivun tilalle ilmestyi sivu täynnä erilaisia kirjaimia, merkkejä ja numeroita vaan yksinkertainen ilmoitus että nyt on jotain vikaa.

## 9. Virheiden estäminen

BTJ:n Extranet- palvelussa huolehditaan tilanteesta, jossa käyttäjä unohtaa kirjautua ulos sivuilta siten, että tietyn ajan kuluessa palvelu uloskirjaa käyttäjän automaattisesti, jos minkäänlaista liikettä ei havaita. Näin suojellaan siltä tapahtumalta, että ulkopuolinen taho pääsisi palveluun. Salasanan vaihdossa vaaditaan vanha salasana että voidaan hyväksyä vaihto. Uusi salasana myös vaaditaan uudestaan, että ei ole kirjoittanut väärin.

Kirjavälityksessä omia tietoja ei voi päivittää ilman, että tähdillä merkattuihin kohtiin on laitettu jotain tietoa. On myös olemassa rajoituksia, että numeroita ei voi liittää nimiosiin kun taas puhelinnumeroihin ei voi laittaa kirjaimia. Palautteen lähettämisessä on myös rajoituksia, jolloin pitää täyttää jokainen laatikko tiedoillaan ennen lähettämistä, muulloin järjestelmä ei hyväksy lähetystä.

BTJ:n Extranet luotiin tuotteiden selaamista ja omien tilausten tarkastamista, kun taas Kirjavälityksen palvelussa tapahtuu myös itse tilaus. Tilauksessa on myös virheitä estäviä toimintoja, kuten rastittaminen, jonka avulla vahvistetaan, että millaisia tuotteita on todellakin tilaamassa. Extranetin kohdalla ei ole paljoa asioita, joissa virheet voisivat aiheuttaa isoja ongelmia, jolloin virheiden estoon ei ole tarvinnut perehtyä. Kummankin palvelun kohdalla navigointi on helppoa, jolloin ei kuitenkaan ole vaikeaa palata takaisin mieleiseensä sivulle, jos ajautuu harhaan.

Molemmat palvelut turvautuvat Jakob Nielsenin suositteluihin turvallisuuskeinoihin, kuten juuri vahvistaminen palvelulle, että mainittu kohta on käyttäjän hyväksymä, esim. tuotteiden tilattu määrä tai mikä tuote kyseessä. Virheilmoitukset tulevat esille, jos jokin kohta on täytetty väärin tai hyväksyntää ei ole annettu, jos on tapahtunut muokkauksia. Kuitenkin palveluissa ei ole olemassa suojausta sille, että jos on jo-

kin kirjoitus kesken ja harhapainalluksella siirtyy pois sivulta, niin teksti kuitenkin säilyisi vielä tai että palvelu vaatii vahvistusta komennolle. Ongelma ei ole kovin suuri, koska kirjoitusta tapahtuu kummassakin palvelussa vain Palaute- osiossa.

Virhetestauksen suhteen on hyvä seurata näitä kolmea Jakob Nielsenin mielestä tärkeitä olevia asioita: Frequency (toistuttavuus, eli kuinka usein samat virheet toistuvat), impact (vaikutus, eli kuinka vakavia virheet ovat käyttäjälle) ja persistence (sikkuus, eli kuinka sitkeästi samat virheet pysyvät). (J. Nielsen, 2006)

## 10. Helpit ja dokumentit

BTJ:n Extranet-palvelussa on olemassa vasemmassa navigointivalikossa Ohjeet- linkki, jota painamalla aukeaa laatikko, joka sisältää kaikki tarvittavat avut ja ohjeet sivun navigointia ja käyttöä varten. Kaikki sivuun liittyvät ohjeet ja avut ovat laitettu tämän linkin alle, jolloin avun tarvittaessa ovat samassa paikassa.

Kirjaväylän sivujen toiminta, ohjeet ja avut on dokumentoitu erillisen linkin alle, joka sisältää useamman linkin eri aiheelta. Liitteet ovat ladattavia, jolloin niitä ei voi aukeista selaimessa. Kirjavälitys myös kertoo, koska viimeksi käyttäjä on ollut paikalla.

Dokumentointi on yksityiskohtaisempaa Kirjavälityksen palvelussa. Oman ongelman avun hakemiseen on helpompaa verrattuna BTJ:n Extranetiin, sillä eri alueet ovat omien linkkien takana, jolloin voi helpommin löytää etsimänsä avun. Extranetin kohdalla kaikki sijaitsevat samassa paikassa, jolloin sitä jota itse etsii, voi joutua hakemaan isommalla vaivalla. Kirjaväylän Ohjeet- linkit kuitenkin ovat ladattavia, joka voi tarkoittaa sitä, että kaikki käyttäjät eivät jaksa vaivautua edes lataamaan ohjeita.

## 5 Päätelmät

Selitys miten teen päätelmän, eli listaan kyllä kaikki 10 heuristiikkaa taas, mutta tällä kertaa käytetään Jakob Nielsenia katsomaan onnistuiko palvelut ja myös kirjoittajan oma mielipide liitetään asiaan.

### 1. Yksinkertainen ja luonnollinen vuorovaikutus

Palveluita käyttävät ihmiset, joille palveluiden käyttämät termit ja sanastot ovat ennestään tuttuja. Käyttäjinä toimivat asiakkaat esimerkiksi kirjastoista ja kirjakaupoista. Ne käyttäjät taas, jotka eivät ehkä ole alalla ja joudu käyttämään näitä alan termejä voi olla hämmentäviä lyhenteitä, kuten esimerkiksi NV Tarkenne.

Termien ja kieliasujen suhteen ei ole ongelmia käyttäjille, sillä palvelut ovat suunniteltu siten, että kuka tahansa pystyy käyttämään niitä ja ymmärtämään. Joitakin termejä lukuun ottamatta tekstit ovat täysin ymmärrettäviä ja sopivia aivan jokaiselle. Tällöin sivuilla ei ole eroavaisuuksia toisiinsa ja toimivat kummatkin hyvin käyttäjän kanssa vuorovaikutuksen suhteen.

## 2. Käyttäjän käyttövapaus

Palvelut eivät tarjoa paljoa vapautta käyttäjälle siinä mielessä, että voisi muokata tietoja paljoakaan. Palvelut ovat enemmän omien tilausten seurantaan ja tuotteiden selaukseen. Kirjaväylän kohdilla on kuitenkin myös tilausmahdollisuus, jonka kohdalla käyttäjän erilaiset käyttömahdollisuudet ja käyttövapaus ovat tärkeitä.

Käyttövapauden suhteen on vaikeaa sanoa onko hyvä vai huono asia, sillä sivujen käyttötarkoitus on yksinkertainen ja mahdollisuudet vähäiset, mutta olisi kuitenkin hyvä antaa käyttäjille mahdollisuus enempään. Esimerkiksi Extranetin kohdalla tilausmahdollisuus olisi oivallista ja helpottaisi käyttäjien tilaamista runsaasti.

## 3. Muistin kuormitus

Palveluissa ei ole paljoa sisältöä ja sivuja, joiden vuoksi käyttäjän muistia kuormitettaisiin. Palveluissa on asetettu kaikki käyttäjän tilin tilaukset saman navigointilinkin alapuolelle, jolloin sivulle palaaminen on helppoa.

Extranetin kohdalla on olemassa mahdollisuus tulostaa listoja, jolloin palveluun ei tarvitse tulla uudestaan, jonka vuoksi voidaan sanoa, että käyttäjän ei tarvitse muistaa ollenkaan miten hän sai sen nimenomaisen listan esille.

## 4. Ulkoasun selkyys

Molemmat palvelut ovat selkeitä, joissa ei kummassakaan ole olemassa ärsykeitä tai epäselviä sekoituksia. Ulkoasut tekevät tehtävänsä ja ovat sopivan yksinkertaisia siihen tarkoitukseen, että käyttäjät haluavat tehdä tehtävänsä palveluissa mahdollisimman nopeasti ja siirtyä siitä toisiin tehtäviin. Sivujen tarkoituksena ei ole houkutella lisää käyttäjiä.

Kirjoittaja itse kokee Extranetin miellyttävämpänä silmille kuin Kirjaväylän, jossa on paljon valkoista tilaa. Liian kirkas tausta rasittaa silmiä ja vaikeuttaa lukemista hel-

pommin kuin tummempi tausta tyyliin Extranet. Tekstit uppoavat liian hyvin Kirjaväylän suureen valkoiseen taustaan.

## 5. Palaute

Palveluissa ei ole tarpeeksi tapahtumia, joista tulisi ilmoittaa käyttäjälle. Linkkejä, joilla on vierailtu, vaihtavat väriä jolloin käyttäjä tietää missä on käyty ja otsikoiden avulla käyttäjä tunnistaa millä sivulla on.

Palvelut hoitavat hyvin ne tehtävät, mitä niillä on. Ilmoitetaan että salasanan vaihto on joko onnistunut tai epäonnistunut, jos sisäänkirjautumisessa on tapahtunut jokin virhe tai haussa ei ole käytetty oikeita elementtejä.

Virheilmoitusten suhteen palvelun palautteista kerrotaan kohdassa 8. Hyvät virheilmoitukset.

## 6. Minimaalinen ja esteettinen suunnittelu

Palvelut ovat yksinkertaisia ja silmille sopivia. Siinä missä Kirjaväylän värimaailma on vaalea ja vihreä, on Extranet tumma ja käyttää harmaita sävyjä. Tähän ratkaisuun tultiin siinä mielessä, että tummat värit ärsyttävät vähemmän käyttäjien silmiä kuin vaaleat värit ja tällöin on myös helpompaa lukea kirjoituksia tietokoneen näytön ruudulta.

Tämän vuoksi kirjoittaja itse kokee paljon valkoista tyhjää tilaa sivuilla oleminen silmiä ärsyttäväksi kokemukseksi. Kirjoittaja myös kokee, että Kirjaväylä- palvelun liian suuri valkoinen tyhjyys näyttää tilan haaskaukselta. Tässä taas Extranetin eroaa, jonka palvelu on suunniteltu venymään niin kännykkään kuin kotitietokoneelle sopivaan kokoon JavaScriptin avulla. Haaskattuja tiloja ei ole olemassa.

## 7. Kokeneiden ja kokemattomien käyttäjien käyttömahdollisuudet

Kummallakaan sivulla ei ole suuria mahdollisuuksia käyttää palveluita kuin tietyin tarkoitettu tavoin. Toisin sanoen käyttäjät eivät voi muuta kuin Kirjaväylän hakutoiminnon edistynyttä hakutoimintaa. Extranetilla on enemmän sivuja kuin Kirjaväylällä, jolloin tällä palvelulla on monta eri reittiä samoille sivuille. Kirjaväylällä ei taas ole tälle tarvetta.



Palvelut ovat suunniteltu sitä varten, että ovat mahdollisimman yksinkertaisia, niin kaikilla toimii samalla yksinkertaisella tavalla. Toisin sanoen niin sanotuille kokeneille käyttäjille ei ole paljoa mahdollisuuksia palveluissa.

## 8. Hyvät virheilmoitukset

Palveluiden virheilmoitukset ovat hyviä. Jos sisäänkirjautuminen ei onnistu, sivut päivittyvät ja pysyvät muuten samanlaisena, mutta tulee ilmoitus että sisäänkirjautuminen epäonnistunut. Erikseen ei tule ilmoitusta, jos palvelin on alhaalla kylläkään niin käyttäjä voi ihmetellä miksi ei sisäänkirjautuminen onnistu.

Yleisesti ei ole paljoa sanottavaa ja tutkittavaa palveluiden virheilmoituksista, koska niitä ei ilmesty paljoa. Sisäänkirjautumisen aikana voi tapahtua virheitä kuten myös salasanan vaihdossa. Näistä kummastakin ilmoitetaan kummassakin palvelussa selvästi, jos jotain menee väärin. Myös Kirjaväylän kohdalla tilaamisen suhteen esiintyy virheilmoituksia, jos ei ole rastittanut tuotteita, jotka on vahvistanut tilaavansa. Tällöin palvelu kysyy käyttäjältä, että osa tilauksista on vielä vahvistamatta, jotta voidaan vahvistaa, että onko asiakas varmasti ajatellut olla laittamatta tätä tiettyä tuotetta tilaukseen. Virheilmoitukset ovat hyviä ja helposti ymmärrettäviä.

## 9. Virheiden estäminen

Koska täysin kattavaa virhetestailua ei voitu tehdä, kirjoittaja on tehnyt testit käyttäen ns. hyvin yleisiä ja pieniä virheitä testauksessa ja vertailussa. Tähän lukeutuu esimerkiksi haussa väärin merkkien käyttö, salasanan vääränlainen vaihto ja tilaaminen.

Palvelut selviytyivät hyvin virheiden estämisestä, mutta kummallakin oli asioita joiden suhteen tulisi tapahtua parannuksia. Muun muassa palaute-osio tarvitsee kummallakin parannuksia sen suhteen, että voidaan säilyttää kirjoitus sen varalta, että siirtyy vahingossa sivulta pois tai jokin muu syy, miksi tekstit saattaisivat hävitä.

## 10. Helpit ja dokumentit

Kirjaväylän help- osasto on epäselvä ja ikävä paikka käydä kesken asioinnin, joka sijaitsee omalla sivullaan. Ei ole täysin varmaa, mitä mikäkin linkki sisältää ja järjestys on myös sekava. Tämän suhteen tulisi tehdä korjauksia ja uusia ratkaisuja, jotta käyttäjä säästäisi aikaa ja vaivaa apua etsiessään.

Extranetissä help- osasto on yksinkertaisemmin toteutettu, jossa kaikki ovat yhden linkin alapuolella. Help- ikkuna avautuu nykyiseen sivuun, jonka avulla käyttäjän ei tarvitse siirtyä nykyiseltä sivulta ollenkaan pois ja näin helpottaa ja nopeuttaa käyttäjän aikaa palvelussa. Ainoa parannusehdotus olisikin, että help- linkkiä painamalla tulisi ensimmäisenä esille nykyisen sivuun liittyvät tekstit.

Extranetissä on ehdottomasti haluttu välttää käyttämästä ponnahdusikkunoita, vaan kaikki tapahtuisivat saman ikkunan alla. Kirjaväylässä taas joitakin tiedostoja, kuten dokumentit, avautuvat uutena tiedostona, joka voi joko olla hyvä tai huono asia, riippuen siitä haluaako käyttäjä tallentaa tiedostot omalle koneellensa. Muuten kummatkin palvelut välttävät käyttämästä ponnahdusikkunoita Jakob Nielsenin suosittelemalla pohjalla, joka vain häiritsee ja tekee käyttäjistä turhautuneita. (J. Nielsen, 2002)

## Lähteet

Nielsen, Jakob, 2000, Designing Web Usability, Berkeley, New Riders Publishing

J. Nielsen M. Tahir, 2002, Kotisivun suunnittelu: miten teen vetävimmät web-sivut, Helsinki, IT Press

J. Nielsen H. Loranger, 2006, Prioritizing web usability, Berkeley, New Riders Publishing

## Sähköiset lähteet

BTJ Finland Oy:n taustatiedot, <http://www.btj.fi/>

Kirjavälityksen taustatiedot, <http://www.kirjavalitys.fi/>

[http://www.iso.org/iso/catalogue\\_detail.htm?csnumber=16883](http://www.iso.org/iso/catalogue_detail.htm?csnumber=16883) (Viitattu 5.6.2013)

<http://zonecours.hec.ca/documents/H2010-1-235787.portionOK.pdf> (Viitattu 15.5.2013)

Jakob Nielsenin heuristiikat, <http://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/> (Viitattu 5.6.2013)

## Kuvat

Kuva 1: Kirjavälityksen aikajana .....	8
--	---

## Liitteet

Liite 1 Luokkakaavio.....Error! Bookmark not defined.

